

【国际商务沟通】

【International Business Communication】

一、基本信息

课程代码：【2020283】

课程学分：【2】

面向专业：【英语专业】

课程性质：【系级选修课】

开课院系：外国语学院英语系

使用教材：上海外语教育出版社

教材 【跨文化商务沟通教程，庄恩平 主编，庄恩忠，姚海芳，赵明编2018年重印】

参考书 【商务沟通第二版，黄漫宇，彭虎峰编著，清华大学出版社】

【国际商务谈判 第五版，Roy J. Lewicki 主编，中国人民大学出版社】

二、课程简介

本课程以体现跨文化商务沟通中出现的文化冲突案例现象，而且还分析产生冲突的根源，提出如何融合不同文化的构想，反映了国外跨国公司的文化冲突研究动向。

该课程是为英语专业，非英语专业，外资企业管理人员，出国留学人员编写的案例分析课程，旨在介绍跨文化商务沟通所涉及的内容，分析在跨文化商务管理中所出现的文化冲突现象，探讨解决外资企业管理中的文化冲突途径和策略。

通过学习是学生能够运用所学到的知识在外资企业中发挥独特的作用，在谈判处于文化冲突困惑之时，能够帮助中外谈判者分析由东西方思维差异引起的谈判困惑，及时化解僵持的局面。帮助外方老板了解东风文化和西方文化在企业管理中的表现形式和差异，增强外方管理经营者的文化差异意识。在国外留学是学生们可以以跨文化视角审视问题，分析和解决问题。

课程方面的相关案例，既有传统国际商务领域的，又有新兴领域包括转基因产品贸易、国际资源开发与环境保护等。随着国内外经济贸易发展变化，可能还会有新的典型案例出现。

三、选课建议

本课程适合英语国贸专业学生学习，要求学生具备一定国际贸易理论及实务知识储备；同时，课程中多为英文商务谈判和沟通课程，要求学生有一定的国际贸易理论、国际贸易实务、国际金融专业英文基础，适合大三年级学生学习。

四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
LO11: 理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式，与国内外客户、不同部门的工作人员进行顺畅的沟通，建立、保持和发展一种友好的可持续的业务关系。	

LO21: 学生能根据环境需要确定自己的学习目标, 并主动地通过搜集信息、分析信息、讨论、实践、质疑、创造等方法来实现学习目标。	
LO31: 国际货物贸易能力: 能够运用国际贸易专业知识、专业理论和相关的法律与惯例, 开拓国际市场, 与目标客户建立业务关系, 签订国际货物贸易合同, 并完成合同的履行和善后。	
LO32: 国际服务贸易能力: 能够运用国际服务贸易相关政策法规, 为政府、企业开拓国际市场提供决策咨询。	
LO33: 了解中西文化差异和跨文化的理论知识, 具备较强的跨文化沟通能力	●
LO34: 国际商务谈判能力: 能够在平等互利的基础上, 通过不同渠道搜集客户信息, 运用一定谈判策略和谈判技巧, 争取合作条件, 达到双方满意的目的。	●
LO35: 外汇及商品风险防范能力: 能够识别国际贸易中的外汇收支风险、商品交易过程的风险以及资金风险, 并能采取合理措施进行最大化的风险防范。	
LO41: 遵守纪律、守信守责; 具有耐挫折、抗压力的能力。(“责任”为我校校训内容之一)	
LO51: 同群体保持良好的合作关系, 做集体中的积极成员; 善于从多个维度思考问题, 利用自己的知识与实践来提出新设想。	
LO61: 具备一定的信息素养, 能收集、筛选、分类、统计和汇总相关信息, 并能在工作中应用信息技术解决问题。	
LO71: 愿意服务他人、服务企业、服务社会; 为人热忱, 富于爱心, 懂得感恩(“感恩、回报、爱心”为我校校训内容之一)	
LO81: 具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力, 有国际竞争与合作的意识, 能够基于国际经济、投资理论, 评价企业的跨国行为可行性。	

备注: LO=learning outcomes (学习成果)

五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	L033	了解中西文化差异和跨文化的理论知识, 具备较强的文化沟通能力, 能够运用所学的理论知识和相关国际惯例, 结合实务中的可能发生的相关纠纷, 判断情况并能 能够独立解决一些基本的问题。	授课法、课内案例分析操作练习	考试、书面案例分析报告
2	L034	国际商务谈判能力: 能够在平等互利的基础上, 通过不同渠道搜集客户信息, 运用一定谈判策略和谈判技巧, 争取合作条件, 达到双方满意的目的。	授课法, 课内案例分析操作练习	模拟商务谈判案例个人和小组形式书面案例分析报告

六、课程内容

第1单元 什么是沟通？

理论课时 2

教学内容：

1.1 什么是沟通？

1.2 沟通的三大要素

1.3 沟通的重要性及不同文化背景的商务沟通案例 “中国合伙人” 案例

1.4 大学生需要沟通吗？

1.5 沟通技巧

知识要求：

①知道沟通的含义，理解沟通的重要性

②理解沟通的三大要素

能力要求：

①能够理解沟通的含义和重要性

②能够初步掌握沟通的三大要素

教学重点：

大学生如何理解沟通的重要性

第2单元 国际商务沟通及案例分析

理论课时 2

教学内容：

2.1 商务沟通概述

2.2 商务沟通的分类

2.3 商务沟通的背景因素

2.4 商务沟通的基本策略

2.5 日本软银投资阿里巴巴案例分析

知识要求：

①知道并了解商务沟通的基本概念，分类和主要因素

②理解商务沟通的基本要素和策略

能力要求：

①能够运用课上的理论知识分析商务沟通的重要性

②能够初步掌握商务沟通的基本策略。

教学重点：

理解商务沟通在国际贸易中的重要性

第3单元 商务沟通的基本模型

理论课时 2

教学内容:

- 3.1 商务沟通的基本模型
- 3.2 谈判中沟通哪些内容
- 3.3 谈判中人们如何进行沟通
- 3.4 谈判中如何提高沟通质量
- 3.5 案例分析

知识要求:

- ①知道商务沟通的主要类型,了解商务沟通的主要内容
- ②如何在商务沟通中进行有效的沟通

能力要求:

- ①能够运用课上的理论知识对案例进行分析
- ②能够初步掌握商务沟通的要点。

教学重点:

如何提高在商务沟通中的质量

第4单元 不同文化背景的商务沟通案例分析

理论课时 2

教学内容:

- 4.1 不同文化背景的商务沟通
- 4.2 不同国家的商务沟通风格
- 4.3 不同文化理念的商务谈判案例分析

知识要求:

- ①了解不同文化的沟通含义;
- ②理解不同文化背景的商业沟通重要性

能力要求:

- ①能够运用课上的相关信息正确理解不同文化背景的沟通;
- ②能够初步评价不同文化背景商务沟通的重要性。

教学重点:

理解不同文化背景沟通的难度

第5单元 中美之间沟通的两种叙述和案例分析

理论课时 2

教学内容:

- 5.1 中美之间的商务沟通
- 5.2 中美之间有截然不同的两种叙事
- 5.3 中美贸易的现状

知识要求:

①知道中美商务沟通存在的障碍；

②理解中美贸易的现状和困境

能力要求：

①能够运用教学中的信息独立分析中美贸易的困境；

②能够初步了解当前中美贸易的重点。

教学重点：

理解中美贸易是全球最重要的贸易关系

第 6 单元 不同文化背景的商务案例分析

理论课时 2

教学内容：

6.1 不同文化背景的商务沟通

6.2 不同文化背景的商务案例 “姚明”

6.3 不同文化理念的商务收购案例 “万达收购西班牙大厦”

6.4 不同文化理念的商务并购案例 “福耀美国”

知识要求：

①了解不同文化的沟通含义；

②理解不同文化背景的商业沟通重要性

能力要求：

①能够运用课上的相关信息正确理解不同文化背景的沟通；

②能够初步评价不同文化背景商务沟通的重要性。

教学重点：

理解不同文化背景沟通的难度

第 7 单元 交际风格

理论课时 2

教学内容：

7.1 理解强语境文化和弱语境文化的基本概念

7.2 理解不同文化背景人的交际风格

7.3 自我测试 P90

①能够比较东西方人士的不同交际风格

②理解不同交际风格的文化因素

能力要求：

①能够理解交际风格在跨文化交际中形成的障碍

②学会使用得体的交际风格

教学重点：

把握合适的交际风格

第 8 单元 跨文化冲突管理及东西方思维模式沟通案例分析

理论课时 2

教学内容:

- 8.1 理解产生冲突的根源
- 8.2 东西方文化风俗习惯对冲突的不同理解和态度
- 8.3 中西方家庭价值观不同
- 8.4 有效沟通案例
- 8.5 自我测试及分析练习 P169--173

知识要求:

- ①东方和西方在解决冲突是采取的不同手段
- ②理解中西文化在家庭中的差异运用有效沟通解决东西方文化差异

能力要求:

- ①运用有效沟通方法缩小东西方文化差异
- ②掌握解决冲突的有效手段和途径

教学重点:

理解东西方文化差异对沟通的影响

第9单元 德国人的价值观和文化

理论课时 2

教学内容:

- 9.1 德国人的价值观
- 9.2 德国人的精神文化
- 9.3 与德国商务沟通技巧和案例

知识要求:

- ①了解德国人的价值观和精神文化主义内容
- ②初步了解德国人商务沟通的基本技巧

能力要求:

- ①能够运用课上的理论知识了解沟通的对象
- ②能够初步运用课上的知识与德国人接触和沟通

教学重点:

理解德国人的价值观和文化背景

第10单元 价值观与交际 (沟通)

理论课时 2

教学内容:

- 10.1 什么是价值观
- 10.2 阿里巴巴的价值观分析
- 10.3 沟通过程中如何受个人价值观的影响及案例分析
- 10.4 自我检测与分析

知识要求:

- ①了解价值观对人生的影响
- ②了解在沟通(交际)中价值观的影响力

能力要求:

- ①学会理解不同的价值观

②如何在不同的价值观中建立有效的沟通（交际）

教学重点：

理解价值观在沟通中的影响

第 11 单元 有效沟通成功案例分析

理论课时 2

教学内容：

11.1 历史上有效沟通成功案例

11.2 中国高铁成功引进谈判案例分析

11.3 失败沟通案例分析

知识要求：

①知道沟通的重要性

②理解与不同文化背景的人沟通的难度

能力要求：

①运用课上给出的不同理论知识分析自己的沟通能力

②能够初步评价自己的沟通能力

教学重点：

理解自身的沟通障碍

第 12 单元 有效沟通案例分析

理论课时 2

教学内容：

12.1 欧洲杯中国企业广告

12.2 杜嘉班纳广告案例分析

12.3 有效沟通案例分析（安家）

知识要求：

①知道不同的文化背景使用不同方式的沟通方式

②理解不同文化背景对沟通的意义

能力要求：

①运用不同的沟通方式达到最佳效果

②能够理解不同文化背景下的沟通方式

教学重点：

文化背景不同沟通方式不同

第 13 单元 美国人的价值观

理论课时 2

教学内容：

13.1 美国人的价值观

13.2 美国人的价值观是如何形成的

13.3 如何同美国人进行商务沟通

知识要求：

①了解美国人的价值观

②成功的和美国人进行商务沟通

能力要求：

①能够运用相关理论知识初步评析美国人的价值观；

②能够初步了解和美国人进行商务沟通的重点

教学重点:

理解如何同美国人进行商务沟通的重要性

第 14 单元 理解日本人的文化与行为

理论课时 2

教学内容:

14.1 日本核心价值体系的主要内容

14.2 日本人的精神文化

14.3 与日本人商务沟通技巧和案例

知识要求:

①了解日本人的价值观和精神文化主义内容

②初步了解日本人商务沟通的基本技巧

能力要求:

①能够运用课上的理论知识了解沟通的对象

②能够初步运用课上的知识与日本人接触和沟通

教学重点:

理解日本人的价值观和文化背景

第 15 元单元 话语权

理论课时 2

教学内容:

15.1 什么是话语权?

15.2 中国在国际平台上的话语权

15.3 如何争取更多的话语权

知识要求:

①知道话语权的含义,理解跨境投资涉及的相关法律;

②理解中国需要更多的话语权重要性

能力要求:

①能够运用相关知识理解话语权;

②能够初步评价合理使用话语权。

教学重点:

理解话语权的国际地位和重要性

第 16 元单元 复习 自我检测与分析

理论课时 2

P 110--116

P 141--144

P 211--214

P 226--234

七、评价方式与成绩

总评构成 (1+X)	评价方式	占比	评测的毕业要求/指标点编号
1	期终闭卷考	50%	L033
X1	课堂互动	15%	L033
X2	个人书面案例分析报告	15%	L033/L034
X3	小组案例分析报告及课堂展示	20%	L033/ L034

撰写人：贾庭建

系主任审核签名：张丽娟

审核时间：2022.9